

Daftar Isi

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Istilah.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	5
I.4 Manfaat Tugas Akhir	5
I.5 Batasan Tugas Akhir	6
I.6 Sistematika Laporan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 <i>Service Quality</i> pada Toko Ritel.....	8
II.1.1 Pemilihan Dimensi <i>Service Quality</i>	8
II.1.2 Metode Perbaikan Kualitas Pelayanan	9
II.2 Perbandingan dan Pemilihan Metode	11
II.2.1 Perbandingan Metode	11
II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah	12
II.2.3 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	17
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	18
III.1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	18
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	18
III.1.2 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	19
BAB IV PENYELESAIAN MASALAH.....	31
IV.1 Pengumpulan Data	31
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara.....	31

IV.1.2 Perancangan Kuesioner	32
IV.1.3 Uji Validitas Isi Kuesioner.....	32
IV.1.4 <i>Pretest</i> Kuesioner	32
IV.1.5 Uji Normalitas <i>Pretest</i>	32
IV.1.6 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	32
IV.1.7 Uji Reliabilitas Konstruk <i>Pretest</i>	33
IV.1.8 Penyebaran Kuesioner	34
IV.2 Pengolahan Data.....	34
IV.2.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	34
IV.2.2 Uji Normalitas	35
IV.2.3 Uji Validitas Konstruk	35
IV.2.4 Uji Reliabilitas Konstruk.....	36
IV.2.5 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	37
IV.2.6 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	39
IV.2.7 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	42
IV.2.8 <i>True Customer Needs</i> (TCN).....	43
IV.2.9 Analisis <i>True Customer Needs</i> (TCN).....	44
IV.3 Verifikasi Hasil	49
BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI.....	53
V.1 Validasi.....	53
V.2 Analisis Penyelesaian Masalah	54
V.3 Analisis Sensitivitas dan Analisis Usulan Solusi	61
V.4 Analisis Hasil Implementasi	65
V.5 Implikasi Tugas Akhir.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
VI.1 Kesimpulan	70
VI.2 Saran	71
VI.2.1 Saran Bagi Toko Kain PD Berkah	71
VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76